

Bijlage 2AD - Programma van eisen

Algemeen		Perceel I & II
E1	De applicatie voldoet aan de uitvoering van landelijke wet- en regelgeving en faciliteert ook lokaal beleid.	
E2	De applicatie ondersteunt het bewaken en inregelen van termijnen die aan de verschillende wetgevingen verbonden zijn.	
E3	De applicatie ondersteunt het door de Gemeente Barneveld zelf inregelen van processen van bijvoorbeeld gemeentelijke beleid.	
E4	De applicatie biedt de mogelijkheid om een andere gemeente aan te laten sluiten waarmee een samenwerkingsverband is afgesloten, waarvoor de gemeente Barneveld de uitvoering verzorgd. Hierbij blijven de gegevens wel gescheiden.	
E5	De applicatie biedt de mogelijkheid om op één adres alle inwoners inzichtelijk te maken en vanuit hier is het mogelijk om de dossiers in te zien (mits de autorisatie dat toelaat).	
E6	De applicatie biedt registratiemogelijkheden voor formeel en informele machtigingen (inwoners die zich op eigen verzoek laten bijstaan door andere natuurlijke en niet-natuurlijke personen die hun zorg- en / of financiële zaken behartigen, zoals bijvoorbeeld mogelijke cliëntondersteuners).	
E7	Binnen een huishouden is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kan vrij en in chronologische volgorde notities worden gemaakt door betrokken gebruiker aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.	
E8	Op inwonersniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken gebruikers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de inwoner die direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.	
E9	Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces of een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.	
E10	In de applicatie kan worden geraadpleegd als aanpassingen plaatsvinden in een scherm.	
E12	Binnen de applicatie is zoeken in bijvoorbeeld het dossier en in contactmomenten mogelijk.	
E13	Het is mogelijk om stappen, acties of registraties verplicht te stellen. De gebruiker kan niet verder in het proces of wordt minimaal gewezen op de afwezigheid van dergelijke verplichte informatie.	
E14	Het is mogelijk om een dossier in het proces terug te zetten naar voorgaande stap.	
E15	Het is mogelijk om een dossier over te dragen aan een andere gebruiker.	
E16	De applicatie ondersteunt signalering aan de gebruiker bij het bereiken van termijnen, bijvoorbeeld: geplande heronderzoeken, BRP- mutaties (verhuizing en overlijden), CORV-signaleringen en het bereiken van de leeftijden. Op basis van signaleringen kunnen automatisch processen worden opgestart.	
E17	Er wordt integraal gewerkt bij de gemeente Barneveld. Hierdoor is het van belang dat de 'dat-informatie' over de domeinen (Jeugd, Wmo, Participatie, Inburgering) heen zichtbaar is. De verschillende disciplines hebben een eigen, functioneel afgeschermd omgeving en eigen processen.	
E18	De applicatie voldoet aan de eisen van de WMEBV.	
E19	We kunnen gebruikers toevoegen of verwijderen tegen de binnen de aanbesteding afgesproken licentieprijzen.	
E20	De applicatie kan systeem brede veldtypen voor brieven, zodat het makkelijk is om automatisch documenten te creëren.	
E21	Het is mogelijk om bestanden bij een dossier te voegen.	

Werkoverzicht		Perceel I & II
E22	De applicatie heeft de functionaliteit dat het een real-time werkvoorraad/takenlijst kan tonen zowel op team als individueel niveau. Hierop kan gefilterd op team en gebruikersniveau.	
E23	In de (algemene) werkvoorraad is het mogelijk om prioritering aan te geven en te wijzigen en een overzicht te draaien.	
E24	De applicatie heeft (zo visueel mogelijk) een overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelt medewerker van actieve processen.	
E25	Het is mogelijk (door de hiertoe bevoegde medewerker) om werkvoorraad in bulk over te dragen naar andere medewerker.	
E26	Het is mogelijk om bulkdocumenten te maken per regeling en doelgroep.	
E27	In de werkvoorraad kunnen niet proces-gerelateerde acties en taken worden weergegeven.	

Stuurinformatie		Perceel I & II
E28	De data uit de applicatie is middels een of meer API te benaderen voor het maken van overzichten en rapportages.	
E29	De applicatie levert een standaard set stuurinformatie zowel voor gebruiker/ teamleider/ beleid.	
E30	De gemeente Barneveld kan alle gegevens vanuit uw applicatie benaderen en kopiëren naar haar dataplatform. De data uit de applicatie zijn 'clean', dus niet geëncrypt, gehasht of op een andere manier bewerkt.	
E31	De data uit de applicatie kunnen op één van onderstaande manieren worden ontsloten naar het eigen dataplatform van de gemeente Barneveld: 1. Rechtstreekse toegang tot de database óf 2. Via een API koppeling óf 3. Dagelijks in een export bestand op een centrale locatie waar de gemeente ze kan ophalen De derde optie moet gezien worden als een 'last resort' en heeft niet de voorkeur.	
E32	Er is actuele documentatie beschikbaar over het leggen van de verbinding vanuit ons dataplatform naar uw applicatie. Het dataplatform van de gemeente Barneveld draait in een Azure SQL Lakehouse en maakt voor ETL gebruik van Fabric dataflows en FME.	
E33	De manier waarop gegevens beschikbaar worden gesteld wordt vastgelegd in een Gegevens Leveringsovereenkomst (GLO) in het formaat van de gemeente Barneveld.	

Functioneel beheer		Perceel I & II
E34	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de applicatie kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.	
E35	De functioneel beheerder moet de applicatie volledig kunnen afstemmen op de organisatie inrichting/ werkwijze en huisstijl.	
E36	Het is mogelijk om de rollen en rechten in te stellen op veld-/formulier-/proces-/document-/dossierniveau in te stellen.	
E37	De applicatie heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen. (KCC)	
E38	De applicatie heeft de mogelijkheid om termijnen in de processen in te regelen, zodat er altijd een actueel overzicht is van de status van processen met een behandeltermijn.	

Privacy en informatiebeveiliging		Perceel I & II
E39	De applicatie heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.	
E40	De Leverancier stelt direct (uiterlijk binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICT-oplossingstermijn. Leverancier informeert hierbij over het feit of de 'bedreiging' wel of niet adequaat is opgelost en de eventuele gevolgen en impact van het veiligheidsincident als wel het oplossen hiervan.	
E41	De applicatie heeft de mogelijkheid, DAT en WAT informatie zorgvuldig te scheiden. Autorisaties kunnen aldus enkel gericht zijn op het zien van DAT informatie (algemene informatie over de inwoner en zijn interacties) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details). De inrichting kent meerdere rollen, zodat medewerkers alleen bij gegevens kunnen die zij nodig hebben voor hun werk. Denk aan onderscheid jeugd, wmo, pw, etc.	
E42	De gemeente moet zelf de logging en monitoring kunnen uitvoeren en de parameters hiervoor kunnen bepalen.	
E43	Alle data moeten binnen de EER verwerkt worden. Dit geldt dus voor de (back up) servers en de (back up) servers van eventuele subverwerkers. De data moet versleuteld worden opgeslagen.	
E44	Inwoners hebben het recht op inzage, correctie en verwijdering. Het systeem is op een dusdanige wijze ingericht dat de gemeente hier zelf gehoor aan kan geven zonder hulp van de leverancier. Via een ID moet makkelijk en snel te achterhalen zijn of iemands persoonsgegevens worden verwerkt en indien nodig geëxporteerd worden in een leesbaar format, de persoonsgegevens moeten gecorrigeerd kunnen worden en indien nodig verwijderd kunnen worden.	
E45	De leverancier werkt mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) die de gemeente Barneveld zal uitvoeren.	

Archivering		Perceel I & II
E47	Informatieobjecten worden voorzien van metadata over bewaartermijn, resultaten en einddatum van het werkproces. De verschillende informatieobjecten die tot één werkproces behoren krijgen daarbij dezelfde bewaartermijn.	
E48	Bij een wijziging van de bewaartermijn in de gemeentelijke selectielijst, kunnen de betreffende metadata worden aangepast	
E49	De applicatie kan een lijst genereren van de te vernietigen (of over te brengen) informatieobjecten op basis van jaar van vernietiging (overbrenging)	
E50	Informatieobjecten en bijbehorende metadata kunnen onherstelbaar worden vernietigd op basis van de opgegeven waardering en / of vernietigingstermijn. Dat geldt voor alle door de leverancier gebruikte fysieke en virtuele opslaglocaties	
E51	Van de vernietiging kan een verklaring worden opgeleverd, waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat.	
E52	De in de applicatie opgeslagen data blijft duurzaam toegankelijk (vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar, betrouwbaar en toekomstbestendig; voor iedereen die daar recht op heeft en voor zo lang als noodzakelijk) gedurende de looptijd van de overeenkomst	
E53	De datum voor het vernietigen van informatie kan automatisch berekend worden	
E54	De datum voor het overbrengen van informatie (indien van toepassing) kan automatisch berekend worden	
E55	Het is mogelijk om in geval van bijzondere omstandigheden (bijv. monumentenstatus of cultuurhistorisch belang) afwijkende bewaartermijnen toe te kennen aan dossiers en/of informatieobjecten	
E56	Ten aanzien van export en migratie geldt: 1. Het moet mogelijk zijn om een export te maken van informatieobjecten, bijbehorende metadata en gekoppelde bestanden op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot, DMS of een andere applicatie.	

	Bij een export kan de metadata mee geëxporteerd worden op een zodanige manier dat het verband tussen informatieobjecten en metadata intact blijft. 2. Bij een export kan metadata in een gangbaar machinaal leesbaar bestandsformaat geleverd worden, zoals XML.
E57	Voor te bewaren informatie moet de applicatie de voorkeursformaten ondersteunen zoals die door het Nationaal Archief zijn opgesteld.
E58	Indien de applicatie niet beschikt over een volwaardige archieffunctionaliteit, dient er een gestandaardiseerde koppeling te worden gerealiseerd voor het doorgeven van statusinformatie en het opslaan van informatieobjecten vanuit de applicatie naar Zaaksysteem.nl.
E59	Leverancier kan garanderen dat geen gegevens meer terug in productie omgeving kunnen worden geplaatst na formele vernietiging. (vaak staan gegevens nog op server leverancier, of in backups.

Portaal		Perceel I & II
E60	De applicatie biedt een inwonerportaal voor digitale dienstverlening.	
E61	Een inwoner moet 2FA gebruiken om in te loggen op het inwonerportaal (bijvoorbeeld: DigiD of Eherkenning).	
E63	Het portaal maakt gebruik van de huisstijl van de gemeente Barneveld en kent een organisatiespecifieke URL (subdomijn.barneveld.nl).	
E64	Binnen het inwonersportaal kan de inwoner documenten uploaden, statussen inzien, berichten ontvangen en verzenden en het inzien van contactpersonen en doelen. Een inwoner kan ook reageren op vragen van consultants en kan gegevens inzien.	
E65	De inwoner kan een document digitaal ondertekenen en versturen via het portaal.	

De dienstverlening		Perceel I & II
E66	De leverancier biedt een portal die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, opvragen van statusinformatie, indienen change verzoeken en het stellen van vragen over bijvoorbeeld facturen e.d.	
E67	De leverancier biedt een servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 07.00 tot 18.00 uur telefonisch bereikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, aanmelden van wijzigingen, stellen van vragen over de diensten of facturen e.d.	
E68	De servicedesk van de leverancier bevestigt de registratie binnen 30 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon inclusief indicatie van de afhandelingsstijd.	
E69	De servicedesk van de leverancier informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA.	
E70	Het supportportaal heeft een overzicht van de veel voorkomende problemen van de applicatie.	
E71	Het is mogelijk dat de gemeente Barneveld aansluit bij bestaande problemen.	
E72	Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal.	
E73	Bij upgrades en updates wordt de Gemeente Barneveld tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade.	
E74	Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. De indeling geschiedt op basis van de volgende criteria a. Major storing: Uitval van de applicatie, meerdere medewerkers kunnen hun werk niet meer uitvoeren in de applicatie. b. Medium storing: Specifieke systeem functionaliteit is uitgevallen: zoals het niet kunnen versturen van brieven, er kunnen geen cliënten opgevoerd worden, berichtenverkeer is niet beschikbaar. c. Minor storing: Diensten voldoen niet aan de specificatie	

E75	Leverancier hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's: a. Major storing: a. Reactietijd: direct contact (buiten ticketsysteem om) b. Hersteltijd: 4 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x per half uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 b. Medium storing: a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 5 werkdagen c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen c. Minor storing: a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 15 werkdagen na melding c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen
E76	Binnen de afgesproken hersteltijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen te zijn.
E77	Een escalatieprocedure is ingericht voor de incidenten die niet binnen de daarvoor gestelde tijd zijn opgelost.
E78	Gemeente Barneveld en leverancier dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures).
E79	Om operationele zaken te bespreken wordt er in de opstartfase maandelijks een operationeel overleg gepland, waarin de voortgang van de werkzaamheden wordt besproken. Initiatief en organisatie door Gemeente Barneveld, verslaglegging door leverancier. Op de agenda staan: a. De rapportage over de afgelopen periode b. Performance over de afgelopen periode c. Openstaande incidenten d. Openstaande problemen
E80	Op tactisch niveau worden de projectmatige wijzigingen en niet-standaard wijzigingen opgepakt en uitgevoerd (coördinerende rol). Daarnaast worden werkzaamheden vanuit het operationeel niveau besproken die buiten de afgesproken normen vallen. Het tactisch overleg vindt 1x per half jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Gemeente Barneveld. Op de agenda staan: a. De rapportage over de afgelopen periode b. Performance over de afgelopen periode c. Major incidenten afgelopen periode d. Trends en ontwikkelingen
E81	Op strategisch niveau wordt het contract geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het strategisch overleg vindt éénmaal per jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Gemeente Barneveld. Op de agenda staan: a. Behaalde resultaten en performance afgelopen jaar b. Ontwikkelingen bij Gemeente Barneveld op langere termijn c. Bedrijfsontwikkelingen van de leverancier d. Technische en/of functionele ontwikkelingen die voor de gemeente Barneveld van belang zijn. Actieve houding t.a.v. innovatie, gedragen door beide partijen.
E82	De beschikbaarheid van de aangeboden diensten is 99,6% op werkdagen van 08:00-18:00 uur over een jaar per maand gemeten, voortschrijdend.
E83	Onderhoudstijden van leverancier vinden plaats na genoemde kantoortijden in de avonden, weekenden en op nationale feestdagen.

E84	De door leverancier aangeboden diensten worden gedurende de contractperiode doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteiten worden aangeboden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additieve functionaliteit, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. - De gemeente Barneveld ontvangt voor de upgrades, updates en patches de release notes - Leverancier garandeert de werking van de in de release notes gestelde changes, toevoegingen en aanpassingen van de geleverde diensten en applicaties
-----	--

Digitale toegankelijkheid		Perceel I & II
E85	De te leveren applicatie dient te voldoen aan de internationale standaard EN 301 549 en de geldende WCAG-norm met betrekking tot toegankelijkheid en de leverancier dient dit bij oplevering van de ICT-prestatie door middel van een toegankelijkheidsonderzoek aan te tonen.	
E86	Indien uit het onderzoek blijkt dat de applicatie bij oplevering nog niet volledig aan de op dat moment geldende toegankelijkheidnorm voldoet, dient de leverancier per afwijking gespecificeerd aan te geven wat de oorzaak is, het gevolg voor gebruikers van applicatie, of een alternatief beschikbaar is, welke maatregel genomen gaat worden om de afwijking op te heffen en een datum waarop de maatregel zal zijn uitgevoerd.	
E87	De leverancier dient het toegankelijkheidsonderzoek aan de gemeente ter beschikking te stellen.	
E88	Het toegankelijkheidsonderzoek dient als onderbouwing van de door de gemeente op te stellen toegankelijkheidsverklaring met betrekking tot de leveren applicatie en zal in dat verband gepubliceerd worden.	
E89	De leverancier dient gedurende de looptijd van het contract jaarlijks voor een nader te bepalen datum te rapporteren over de stand van zaken met betrekking tot de toegankelijkheid van de te leveren applicatie.	

Niet functionele beveiligingseisen		Perceel I & II
E90	Het applicatiebeheer is procesmatig en procedureel ingericht, waarbij geautoriseerde beheerders op basis van functieprofielen taken verrichten.	
E91	De webapplicatie beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door de invoer te normaliseren en te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.	
E92	Wijzigingenbeheer is procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat wijzigingen in de ICT-voorzieningen van webapplicaties tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.	
E93	Als de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn (NCSC classificatie kwetsbaarheidswaarschuwingen), worden patches zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week geïnstalleerd. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.	
E94	Het downloaden van bestanden is beheerst en beperkt op basis van risico en need-of-use.	
E95	In het cryptografiebeleid zijn minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt: (a) Wanneer cryptografie ingezet wordt. (b) Wie verantwoordelijk is voor de implementatie. (c) Wie verantwoordelijk is voor het sleutelbeheer. (d) Welke normen als basis dienen voor cryptografie en de wijze waarop de normen van het Forum worden toegepast. (e) De wijze waarop het beschermingsniveau vastgesteld wordt. (f) Bij communicatie tussen organisaties wordt het beleid onderling vastgesteld.	
E96	De CSP behoort haar BCM-proces adequaat te hebben georganiseerd, waarbij de volgende aspecten zijn geadresseerd: verantwoordelijkheid voor BCM, beleid en procedures, bedrijfscontinuïteitsplanning, verificatie en updaten en computercentra.	
E97	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.	

E98	Bij multi-tenancy wordt de CSC-data binnen clouddiensten, die door meerdere CSC's worden afgenomen, in rust versleuteld en gescheiden verwerkt op gehardende (virtuele) machines.
E99	Gebruikers behoren alleen toegang te krijgen tot IT-diensten en data waarvoor zij specifiek bevoegd zijn.
E100	Softwarepakketten behoren veilige API's te gebruiken voor import en export van gegevens.
E101	De rechten die gebruikers hebben binnen een softwarepakket (inclusief beheerders) zijn zo ingericht dat autorisaties kunnen worden toegewezen aan organisatorische functies en scheiding van niet verenigbare autorisaties mogelijk is.
E102	De leverancier behoort de klant te adviseren met marktontwikkelingen en kennis van (de leeftijd van) applicaties en technische softwarestack over strategische ontwikkeling en innovatieve keuzes voor het ontwikkelen en onderhouden van informatiesystemen in het applicatielandschap.
E103	Sessies behoren authentiek te zijn voor elke gebruiker en behoren ongeldig gemaakt te worden na een time-out of perioden van inactiviteit.
E104	Het softwarepakket behoort een autorisatiemechanisme te bieden.
E105	Wijzigingen aan het softwarepakket binnen de levenscyclus van de ontwikkeling behoren te worden beheerst door het gebruik van formele procedures voor wijzigingsbeheer.

Architectuur		Perceel I & II
E106	De leverancier van het datacenter heeft een Informatiebeveiliging Managementsysteem (ISMS) die gecertificeerd is volgens ISO 27001 op databeveiligingsniveau of NEN7510 certificaat.	
E107	De leverancier heeft een procedure voor correctief, preventief en adaptief onderhoud.	
E108	De leverancier levert Gemeente Barneveld per kwartaal een roadmap van de geplande wijzigingen met een tijdshorizon van 12 maanden.	
E109	De leverancier beschikt binnen een jaar na gunning over een beschrijving van de interne beheersmaatregelen van de serviceorganisatie in de vorm van SOC2.	
E110	Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 4 weken van tevoren aangekondigd.	
E111	De Gemeente Barneveld heeft voor het melden van vragen, storingen, of wijzigingsvoorstellen één loket bij de leverancier (n.l. de servicedesk). Dit loket houdt de Gemeente Barneveld op de hoogte van de voortgang van de melding. N.B. Dit geldt ook als de melding deels of in zijn geheel moet worden afgehandeld door een onderaannemer van de leverancier.	
E112	De leverancier maakt afspraken met Gemeente Barneveld over een adequaat Service Level Management proces. De eisen en wensen van Gemeente Barneveld zijn hierbij leidend.	
E113	De leverancier is buiten de bereikbaarheidstijden van de supportdesk via een noodnummer te bereiken voor prio 1 incidenten.	
E114	De ondersteuningsorganisatie van de leverancier, bestaande uit helpdesk-medewerkers en adviseurs spreken Nederlands.	
E115	De Mean Time To Failure (MTTF) van de applicatie is 1/1000 (1 keer per 1000 transacties). Failure betekent in deze dat de applicatie de transactie moet annuleren en de eindgebruiker opnieuw moet beginnen.	
E116	Bij het invoeren van gegevens moet worden gecontroleerd of de gegevens het formaat en waarde hebben waarmee zij worden opgeslagen of worden opgevraagd. Hierbij zijn de OWASP richtlijnen voor Injection geïmplementeerd.	
E117	De uitkomst van eventuele berekeningen die worden uitgevoerd binnen de applicatie kennen dezelfde precisie en betrouwbaarheid als de gebruikte brongegevens voor die berekeningen.	
E118	De Mean Time Between Failure van de applicatie is minimaal 4 maanden.	
E119	De processen en procedures zijn beschreven en aanwezig om tot herstel te komen indien zich een storing voordoet.	

E120	Verstorings met grote impact en datalekken worden gemeld aan de verantwoordelijke medewerkers van opdracht (o.a. betreffende functioneel beheerder, incident manager, functionaris gegevensbescherming, CISO).
E121	De leverancier heeft een back-up-, disaster- en recoveryprocedure die gedocumenteerd, getest, operationeel en goedgekeurd is door de opdrachtgever. De basis hiervoor zijn de afgesproken RTO en RPO. De test moet minimaal één keer per jaar worden uitgevoerd en gerapporteerd aan Gemeente Barneveld.
E122	Alleen geautoriseerde, bij Gemeente Barneveld bekende beheerders, hebben toegang tot de hardware, software en netwerk.
E123	De toegang tot de hardware, software en netwerk is beveiligd met sterke authenticatiemethodes zoals twee factor authenticatie.
E124	Accounts voor toegang voor de applicatie kunnen alleen worden toegekend aan een medewerker en niet aan een afdeling, team of groep van medewerkers.
E125	De identificatie en authenticatie van medewerkers vindt plaats op basis van de Gemeente Barneveld identity store op basis van SAML 2.0 protocol.
E126	Voor het inloggen van bedrijven of personen die bij Gemeente Barneveld diensten aanvragen, wordt zoveel mogelijk marktstandaarden gebruikt (DigiD, eHerkenning, EiDAS, Peppol, iDIN).
E127	Gebruikers krijgen toegang tot een applicatie op basis van twee factor identificatie. De gebruikte Twee Factor Authenticatie applicatie van Gemeente Barneveld.
E128	Gebruikers die zijn ingelogd op het Gemeente Barneveld netwerk hoeven niet opnieuw in te loggen (SSO) bij het opstarten van een applicatie. De SSO moet technisch geïmplementeerd worden door OAuth 2.0.
E129	De leverancier heeft aantoonbare maatregelen genomen tegen malware.
E130	De leverancier laat door een onafhankelijke organisatie penetratietesten uitvoeren en rapporteert hierover aan de Gemeente Barneveld.
E131	De applicatie is ontworpen en wordt uitgerold volgens de OWASP richtlijnen Secure Design, Integrity software and Data.
E132	De back-up wordt versleuteld opgeslagen volgens actuele NCSC c.q. OWASP richtlijnen Cryptographic.
E133	Op basis van handelingen en activiteiten in de applicatie worden automatisch verdachte situaties (o.a. ongeautoriseerd gebruik) gelogd en gemeld aan de geautoriseerde personen.
E134	Op de systeemomgevingen van de applicatie staat alleen software, bibliotheken en data die zijn gewaarmerkt door de leverancier en betrouwbaar zijn conform OWASP richtlijnen Integrity Software en Data.
E135	Het inkomende en uitgaande netwerkverkeer wordt gecontroleerd door een firewall en Intrusion Detection Prevention System (IDPS).
E136	Ongeoorloofde toegang tot hardware of netwerkcomponenten wordt gelogd direct gemeld aan de medewerkers die voor het toezicht ervan verantwoordelijk.
E137	Bij de gegevensuitwisseling moet de data-integriteit zijn gewaarborgd. Dit betekent dat de data niet van buiten af gelezen of gemuteerd kan worden.
E138	Veilig maken configuratie systeemomgevingen van de applicatie: - Overbodige functies in de omgeving zijn uitgezet - Niet gebruikte bestanden, software, documentatie op het systeem worden verwijderd - Beveiligingsinstellingen worden veilige waarden aan toegekend; - Standaard wachtwoorden worden gewijzigd. Tevens wordt de effectiviteit van de hardening regelmatig (geautomatiseerd) geaudit. Hierbij worden de richtlijnen gebruikt van CIS2 en OWASP richtlijnen Security Configuration & Vulnerable and Outdated components. N.B. Dit geldt ook voor de training, test en acceptatie omgeving.
E139	Gebruikers worden automatisch vergrendeld na een instelbaar aantal minuten inactiviteit.
E140	De leverancier vervangt software en apparaten die niet meer door de leverancier ervan wordt ondersteund. Zie hiervoor ook OWASP richtlijnen Vulnerable and Outdated components.

E141	Identificatie- en authenticatiegegevens die gebruikt worden om geautomatiseerd bij ketenpartners in te loggen worden opgeslagen volgens actuele industrie standaarden.
E142	De applicatie kent een rollen- en rechtenstructuur die het mogelijk maakt functies, informatie/ gegevens en eventuele bewerkingen (raadplegen, toevoegen, wijzigen, verwijderen) daarop op basis van zelf te definiëren rollen al dan niet toegankelijk te maken.
E143	Een gebruiker krijgt op basis van zijn rol toegang tot de functies, gegevens en informatie in de applicatie die nodig zijn om de werkzaamheden die bij zijn rol horen uit te voeren (need to know and have) en welke bewerking (raadplegen, toevoegen, wijzigen, verwijderen) de gebruiker op welke gegevens mag uitvoeren.
E144	De autorisatiematrix voor de gebruikers en beheerders van de applicatie is strikt gescheiden.
E145	Op het gebruik van gegevens en informatie ten behoeve van rapportages is dezelfde toegangsrechten en autorisatie van toepassing als op het online gebruik van die gegevens en informatie.
E146	Niet geauthentiseerde gebruikers krijgen geen toegang tot de applicatie en zijn koppelingen met andere applicaties of gebruikersinterface.
E147	De applicatie wordt geleverd als een SaaS (applicatie als een service) of een managed service.
E148	De applicatie kent de mogelijkheid om op flexibele wijze eenvoudige rapportages binnen het functiegebied op te stellen en te delen met belanghebbenden.
E149	De applicatie moet standaard rapportages hebben voor operationele en tactische besturing van de geïmplementeerde processen.
E150	Applicatie- of systeemfouten die optreden moeten gemakkelijk traceerbaar zijn voor de beheerders met functionaliteiten waarmee de logbestanden kunnen worden geraadpleegd.
E151	De applicatie tenminste moet de volgende uitvoerformaten kunnen ondersteunen: Excel, PDF.
E152	Maatwerk (koppelingen en functionaliteit) voor Gemeente Barneveld moet als een losstaand softwarecomponent worden ontwikkeld. De functionaliteit en gegevens van de component moet wel geïntegreerd zijn in de gebruikersinterface van de applicatie. Het installeren van een nieuwe versie van de standaard applicatie mag de werking van de maatwerkcomponent niet beïnvloeden.
E153	Een nieuwe versie van de applicatie waarin de standaard koppelingen zijn aangepast, wordt minimaal 4 weken van de voren aangekondigd door de leverancier en wordt in een acceptatieomgeving beschikbaar gesteld zodat de koppelingen die in eigen beheer zijn gemaakt door Gemeente Barneveld, kunnen worden getest.
E154	Om nieuwe of gewijzigde koppelingen en configuraties te testen moet naast een productie-omgeving, een test- en acceptatie-omgeving worden geleverd door de leverancier.
E155	De acceptatieomgeving moet koppelingen hebben naar de acceptatie- of integratieomgeving (indien aanwezig) van de applicatie waarmee gekoppeld moet worden.
E156	De test-, acceptatie en trainingsomgeving moeten geanonimiseerde gegevens en informatie van de productie-omgeving bevatten.
E157	Exit strategie: Opdrachtnemer dient in geval van beëindiging van de Overeenkomst volledig mee te werken aan de overdracht aan Opdrachtgever en / of een andere partij conform GIBIT-2020, SLA en DAP.
E158	De gegevens en informatie in de applicatie zijn altijd eigendom van Gemeente Barneveld. Leverancier gebruikt deze gegevens en informatie niet voor eigen doeleinden, tenzij Gemeente Barneveld daar natuurlijk toestemming voor heeft gegeven.
E159	De applicatie is dusdanig schaalbaar dat geen beperking plaatsvindt in de hierin opgeslagen gegevens informatie, aantallen gebruikers, transacties of parameter instellingen. Automatisch worden hiervoor hardware-middelen bijgeschakeld.
E160	De gegevens of informatie moeten versleuteld worden uitgewisseld met andere applicatie volgens actuele NCSC richtlijnen c.q. OWASP richtlijnen voor Cryptographic
E161	Het moet instelbaar zijn welke gegevens en informatie een externe applicatie kan ophalen via een koppeling. De instelling moet per applicatie kunnen worden vastgelegd.

E162	Gemeente Barneveld beoordeelt de uitgevoerde migratie door leverancier en geeft hier akkoord op. Eventuele uitval wordt door de leverancier opgelost en opnieuw gemigreerd.
E163	De leverancier levert voor de migratie van gegevens en informatie een migratieplan, aanpak, tooling en ondersteuning als onderdeel van de implementatie.
E164	De Gemeente Barneveld bepaalt welke gegevens uit de bestaande applicatie naar de te leveren applicatie worden geconverteerd.
E165	In de eerste 3 maanden na de oplevering van de applicatie zijn consultants van de leverancier minimaal 1 dag per week beschikbaar voor (acute) hulpvragen, training-on-the-job of vergelijkbare inzet om Gemeente Barneveld te ondersteunen.
E166	Tekortkomingen, issues of problemen die zich voordoen in de productiefase worden zo spoedig mogelijk opgelost, binnen de kaders zoals gesteld door de inkoopvoorwaarden, service-level agreement en de overeenkomst zoals deze wordt aangegaan als resultaat van de aanbesteding.
E167	Een gedetailleerde projectplanning zal worden opgesteld op basis van overleg tussen de leverancier en Gemeente Barneveld. De eisen en wensen van Gemeente Barneveld zijn hierin leidend.
E168	Het trainingsplan is erop gericht dat (key-users) gebruikers in staat zijn om de applicatie optimaal te gebruiken. Het trainingsaanbod is gebaseerd op de aangeboden versie.
E169	Het trainingsplan is erop gericht dat (key-users) gebruikers in staat zijn om de applicatie in te richten. Het trainingsaanbod is gebaseerd op de aangeboden versie.
E170	Het trainingsplan is erop gericht dat (key-users) gebruikers in staat zijn om nieuwe gebruikers te kunnen opleiden (train de trainer principe). Het trainingsaanbod is gebaseerd op de aangeboden versie.
E171	Gemeente Barneveld heeft het recht om gedurende het project verzoeken in te dienen bij de leverancier om consultants van de leverancier te vervangen voor andere consultants.
E172	De leverancier werkt zoveel mogelijk met een vast team van consultants aan het project.
E173	De leverancier is verantwoordelijk samen met de Gemeente Barneveld voor een juiste en optimale inrichting van de applicatie.

Koppelingen		Perceel I & II
E174	De applicatie is gekoppeld aan het portaal van de Bank Nederlands Gemeente (BNG).	
E175	De applicatie is gekoppeld aan Key2Financien. Er wordt voor gezorgd dat het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen in SEPA betaalbestand wordt gezegd die automatisch kan worden ingelezen in Key2Financien.	
E176	De applicatie is gekoppeld aan Key2Data Distributie (zowel BRP als GBA-V). Hiermee is het o.a. mogelijk dat de persoons-, en adresgegevens (en bij voorkeur gezins-samenstelling) kunnen worden opgevraagd en overgenomen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de inwoner in de applicatie kenbaar gemaakt en kunnen automatisch verwerkt worden.	
E177	De applicatie is gekoppeld aan de Belastingdienst. (perceel II)	
E178	De applicatie ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek Portaal Centraal bureau statistiek (CBS).	
E179	Er is een API beschikbaar om rapportagegegevens op te halen (bijvoorbeeld t.b.v. MS Power BI).	
E180	De applicatie is gekoppeld aan Suwinet-keten.	
E181	De applicatie ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Inlichtingenbureau/ DKD.	
E182	De applicatie is gekoppeld aan Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) (Alleen perceel I).	
E183	De applicatie is gekoppeld aan de Berichtenbox van Mijn Overheid.	
E184	De applicatie is gekoppeld aan Gegevens Knooppunt (GGK) op basis van I-standaarden. (Perceel I)	
E185	De applicatie ondersteunt de aanlevering van gegevens aan Divosa.	
E186	De applicatie ondersteunt de koppeling met BUR+ (Bereken uw Recht) (Alleen perceel II).	

Regie		Perceel I
E187	Het dient mogelijk te zijn om te controleren of een inwoner bekend is in het regiesysteem en woonachtig in onze gemeente of regio (koppeling BRP en GBA-V).	
E188	Het dient mogelijk te zijn om inzicht te hebben in de bij de inwoner betrokken professionals.	
E189	Het dient mogelijk te zijn een overzichtelijk klantbeeld te raadplegen met hierin alle lopende producten en historie.	
E190	Het is mogelijk dat vanuit verschillende disciplines (bv Wmo/ Participatie) er gewerkt kan worden in hetzelfde dossier.	

WMO en Jeugdwet		Perceel I
E191	Het moet mogelijk zijn om vanuit de oplossing te mailen naar externe leveranciers (bijvoorbeeld voor WMO) en deze e-mails zijn zichtbaar in het dossier.	
E192	Bij automatische factuurverwerking, worden vooraf goedgekeurde facturen automatisch zonder tussenkomst van een medewerker verwerkt.	
E193	Bij een client die 18 jaar wordt, wordt automatisch een bericht verstuurd met de veranderingen die voor deze inwoner gelden.	
E194	Bij een inwoner die gebruik maakt van een WMO voorziening en 18 jaar wordt, wordt automatisch een signaal getoond in de applicatie.	
E195	CAK berichten worden automatisch ingelezen, eventuele uitval is in de applicatie zichtbaar.	
E196	Front en backoffice zitten in het zelfde proces, dus bij besluit voorziening kan de backofficemedewerker direct de controle doen en tot evt. uitbetaling over gaan.	
E197	De applicatie kent een tijdslijn met contactmomenten, besluiten en kunnen hier in zoeken.	

Participatie- en inburgeringswet		Perceel II
E198	De applicatie heeft een wizzard waarmee het mogelijk is de beoordeling aanvraag Participatiewet snel te rapporteren en alle benodigde gegevens in te vullen.	
E199	De applicatie kan automatisch doorplannen van oa heronderzoeken en andere taken binnen zowel rechtmatigheid als doelmatigheid.	
E200	De applicatie kan een draagkracht berekening maken.	
E201	Binnen de applicatie is het mogelijk dat het (te hoog) vermogen geen belemmering is voor de uitvoering van verschillende processen. In het kader van BBZ hierin diversiteit kunnen aanbrengen zonder dat dit andere processen in de war brengt.	
E202	Binnen de applicatie kunnen er forfaitaire berekeningen worden gemaakt en vervolgens kunnen deze gekoppeld worden aan een uitkeringsdossier.	
E203	De applicatie kan loonkostensubsidie Inkomens-, en Werkdeel berekenen.	